



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)

Informe del Trimestre Enero-Marzo 2023



Xiomara de Coó Flores

Directora de Planificación y Desarrollo



Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

Informe del Trimestre Enero-Marzo 2023

Abril 2023

Santo Domingo



Tabla de Contenidos

Informe del Primer Trimestre 2023

Contenido

1-Resultados Misionales	4
1.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.....	7
1.3-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS	9
2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo	10
2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera	10
2.2-Desempeño de los Recursos Humanos.....	11
2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos	12
2.4-Desempeño de la Tecnología.....	15
2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	18
2.6-Desempeño del Área de Comunicación.....	20
3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	22
Resultados del área Misional de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.	22
3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información	23
3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas	24
4-Principales acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:.....	25
Conmemoración Día Internacional de la Mujer	25
DIDA propone aunar esfuerzos para Educación en Seguridad Social en la República Dominicana	25



La DIDA apoya actos que resaltan el aporte de la mujer dominicana.....	26
La DIDA ejemplo de ética y transparencia.....	26
El MISPAS reconoce la DIDA aplicación enfoque género en salud	26
Directora General de la DIDA participa en el programa “Nuevo Diario en la Tarde”	27
La DIDA participa en el 1er Foro “La Voz del Paciente” de Centroamérica y el Caribe de BioRed Dominicana.....	27
La DIDA y el CNSS buscan solucionar pensión servidores públicos	28
La Directora General sugiere sincerar costos SFS Régimen Contributivo	29
5-Anexos	30



Informe del Primer Trimestre del Año 2023

1-Resultados Misionales

El desempeño de la institución en las áreas misionales durante el primer trimestre, se detalla a continuación:

1.1-Resultados Área Misional de Orientación y Defensoría

- 368,439 personas afiliadas y no afiliadas al SDSS, recibieron Servicios de Información y Asesoría Legal por diferentes medios, a través de las oficinas y ventanillas de servicios ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias que operan en el interior del país. La meta programada para el año se avanzó en un 25% en el primer trimestre.

Cuadro No. 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Provincias y Oficinas Periodo Enero-Marzo 2023	
Provincias	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	97,965
Santiago	55,432
San Pedro de Macorís	41,842
La Romana	35,152
Punto GOB Megacentro (Santo Domingo Este)	19,905
Mao	13,028
San Francisco de Macorís	12,941
La Vega	11,883
Higüey	11,861
Barahona	10,830
Azua	10,284
Punto GOB Sambil (Distrito Nacional)	9,851
Puerto Plata	9,813
Samaná	6,632
Bávaro	5,837
San Cristóbal	5,699
San Juan de la Maguana	5,512
Bahoruco	3,886
Punto GOB Expreso Las Américas (Santo Domingo Este)	86
Total General	368,439

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



- 8,395 servicios de Defensoría Legal (Quejas, Reclamaciones y Denuncias) sobre denegaciones de prestaciones fueron recibidas y atendidas a través de las 19 oficinas y ventanillas ubicadas en el Gran Santo Domingo y provincias en el interior del país. Esta meta se avanzó en un 29% en el primer trimestre.

Cuadro No. 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Provincias y Oficinas	
Período Enero-Marzo 2023	
Provincias	Cantidad
Distrito Nacional (DIDA Central)	1,724
Santiago	1438
San P. de Macorís	1311
La Romana	562
Azua	487
San Cristóbal	441
Punto GOB Megacentro (Santo Domingo Este)	426
San F. de Macorís	307
La Vega	268
Mao	267
Higüey	233
Puerto Plata	225
Punto GOB Sambil (Distrito Nacional)	220
Barahona	167
Samaná	140
Bávaro	108
San J. de la Maguana	51
Bahoruco	20
Punto GOB Expreso Las Américas (Santo Domingo Este)	0
Total General	8,395

Fuente: Dirección de Planificación Y Desarrollo

- 18,347 servicios de Historial de Aportes fueron entregados a afiliados al SDSS, interesados en conocer si sus empleadores están cotizando a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). Esta meta programada para el año 2022 se avanzó en un 30% en el primer trimestre.
- 2,306 constancias de Afiliación al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado



fueron entregadas, donde se les informa el estatus de afiliación de la persona en el Seguro Familiar de Salud. Esta meta se avanzó en un 27% en el primer trimestre.

- 1,781 constancias de Afiliación al Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) fueron entregadas a afiliados al SDSS, donde se les informa sobre el estatus de afiliación de la persona en el Sistema Previsional Dominicano. Esta meta se avanzó en un 37% en el primer trimestre.
- 2,517 consultas de asesorías médicas se ofrecieron a afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado que, por alguna razón, no conocían el nivel de cobertura de los servicios indicados por los médicos. La meta del año fue avanzada en un 15% en el primer trimestre.
- 1,396 cartas de no cobertura fueron solicitadas y entregadas a afiliados al SDSS con el objetivo de solicitar colaboración económica en caso de que las indicaciones de medicamentos, procedimientos, estudios diagnósticos y de laboratorios, no estén cubiertos por su seguro familiar de salud o porque la persona no está afiliada al SDSS. La meta del año avanzó en su cumplimiento en un 13% en el primer trimestre.
- 2,257 certificaciones de aportes solicitadas y entregadas a afiliados al SDSS a nivel nacional, para la tramitación de casos de tipo legal, consular, otros. Esta meta avanzó en su cumplimiento en un 28% en el primer trimestre.
- 2,601 servicios en línea fueron entregados a la población por medio electrónico en el primer trimestre 2023.
- Participamos en 8 reuniones de las Comisiones Técnicas de Discapacidad de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), de las que formamos parte y en las que fueron aprobadas y certificadas varias pensiones, para un cumplimiento de un 33% en el primer trimestre de la meta programada en el año.



1.2-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Promover el SDSS e informar a los afiliados al SDSS.

Resultados del Área Misional de Promover y Capacitar sobre el SDSS

El principal logro misional en los procesos de promover e informar sobre el SDSS, es la capacitación y educación sobre el SDSS, servicio que se brinda a los ciudadanos a través de cursos, talleres, charlas, conferencias, los cuales detallamos a continuación:

Servicios de capacitación sobre el SDSS

- 32 personas recibieron capacitación en temas de seguridad social a través de 2 cursos-talleres realizados a grupos de interés en los territorios. De las personas beneficiadas, el 69% fueron mujeres (22) y un 31% fueron hombres (10). La meta programada para el año 2023 se logró avanzar en su cumplimiento en un 10% en el primer trimestre.

Cuadro No. 3

Talleres Impartidos a Instituciones Públicas y Privadas, Periodo Enero-Marzo Año 2023						
Talleres	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincias
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores	
1	Hospital Taiwán	3	16	19	0	Azua
1	Centro Cultural María Montes	7	6	13	0	Barahona
2		10	22	32	0	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 967 personas recibieron orientaciones en temas de seguridad social a través de 47 charlas y conversatorios realizadas a nivel nacional. De las personas beneficiadas, el 63% fueron mujeres (611) y un 37% fueron hombres (356), incluyendo 186 adultos mayores que recibieron orientación y promoción sobre los beneficios que ofrece el SDSS, de igualdad de género y de



derechos y oportunidades. Estas actividades fueron realizadas en el Distrito Nacional y en las provincias de Santiago, Puerto Plata, Mao, La Vega, San Francisco de Macorís, San Pedro de Macorís, La Romana, Bávaro, Azua, San Juan de la Maguana, Barahona y Bahoruco. (Ver cuadro anexo). La meta planificada para el año 2023 se logró avanzar en su cumplimiento en un 19% en el primer trimestre.

DIDA en la Comunidad Promoviendo el SDSS

- Se realizaron 17 Operativos de Orientación y Defensoría en Centros de Trabajo y de Salud públicos y privados a nivel nacional, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el primer trimestre de un 24%.
- Se realizaron 18 actividades de distribución de material educativo sobre el SDSS a nivel nacional, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el primer trimestre de un 10%.
- Se realizaron 21 reuniones realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil y dirigentes comunitarios a nivel nacional, para coordinar charlas, talleres, conferencias y actividades de apoyo a la institución, para un nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el primer trimestre de un 21%.
- Se realizaron 29 encuentros y reuniones con encargados de Departamentos de Recursos Humanos de empresas privadas e instituciones públicas a nivel nacional, con el objetivo de coordinar charlas y conferencias para empoderar y concientizar a los encargados de Recursos Humanos y empleados sobre los beneficios y derechos que otorga la Ley 87-01 que crea el SDSS, el nivel de avance en el cumplimiento de la meta en el primer trimestre fue de un 23%.

Promoción del SDSS con Enfoque de Género

Se realizó una charla sobre Transversalización de Género en la Administración Pública, un Empuje hacia la Equidad y la Igualdad de Género, Ministerio de la Mujer, Participaron 85 personas.



1.3-Resultados cuantitativos y cualitativos en la misión de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS

Mediante la aplicación de 674 formularios de encuestas realizadas en el primer trimestre del año 2023 en 83 centros de salud públicos y privados, así como en los Centro del Primer Nivel de Atención a nivel nacional. Se realizaron 3 informes trimestrales sobre el resultado del monitoreo de la calidad de los servicios prestados a los usuarios, los cuales manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido en más de un 90%.

Se realizaron 7 encuentros comunitarios con afiliados al Régimen Subsidiado que demandan servicios de salud en los Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA), a los fines de detectar hallazgos y necesidades que afectan a las personas en sus territorios para ser notificados a los organismos competentes y mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a los afiliados y ciudadanos en sentido general. Se logró un avance de la meta programada para el año 2023 en el primer trimestre de un 10%.



2-Principales Resultados de las Áreas Transversales y de Apoyo

2.1-Desempeño Área Administrativa y Financiera

Presupuesto ejecutado, Período Enero-Marzo 2023

El presupuesto aprobado vigente para el año 2022 fue de RD\$380,217,337 de los cuales, se ejecutaron en el primer trimestre RD\$50,930,058.98 equivalente al 13.39%. La ejecución financiera de un 13.39% en el primer trimestre se debió a situaciones internas de carácter operativo con los procedimientos de compras y contrataciones programadas para el primer trimestre, ya que más de 10 procesos tuvieron que ser anulados y reprogramados.

Cuadro No. 4

Presupuesto Ejecutado por Concepto del Gasto		
Período Enero-Marzo 2023		
Concepto	Montos en RDS	% de Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	34,435,668.07	67.61
Contratación de servicios	11,966,442.06	23.49
Material y suministro	2,930,897.64	5.75
Transferencia corriente	299,489.60	0.61
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	1,297,561.61	2.54
Total ejecutado	50,930,058.98	100

Fuente: Dirección Financiera, SIGEF.

Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)

La evaluación del IGP realizada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) correspondiente al primer trimestre enero-marzo 2023 no ha sido reportada por DIGEPRES.



Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contracciones Públicas:

El indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, arrojó un resultado promedio en el primer trimestre del año 2023 de 89.38%.

2.2-Desempeño de los Recursos Humanos

Análisis de los resultados del SISMAP

El indicador del SISMAP presentó al cierre del primer trimestre 2023 un resultado de 78.04% promedio.

Acciones de capacitación y formación para el personal interno

Cuadro No. 5

Capacitación para el Personal Interno				
Período enero-marzo 2023				
Tipo de Capacitación	Cantidad	Beneficiarios	Temas	Institución
Cursos	6	71	1-Ortografía y Redacción 15 convocados 2-Inteligencia Emocional 28 convocados 3-Manejo de Conflictos 28 convocados 4-Excel básico 5-Liderazgo transformador. 6-Inducción a la Administración Pública	INAP, INFOTEP
Charla virtual	1	71	1-Transversalización de Género en la Administración Pública, un Empuje hacia la Equidad y la Igualdad de Género,	MAP
Tertulia virtual	1	100	Beneficios del SDSS para la Mujer Trabajadora	DIDA
Conversatorio virtual	1	100	Día Internacional de la Mujer	DIDA
Master	2	2	1-Máster de formación permanente en dirección y gestión de planes y fondos de pensiones. 2-Máster de formación permanente en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social.	OISS
Total	11	344		

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



2.3-Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el primer trimestre del presente año, la Dirección Jurídica se desempeñó en varios procesos jurídicos que describimos a continuación:

- Se realizaron 44 Asesorías jurídicas a empresas y afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a solicitud de los mismos.
- Se elaboraron 25 contratos, que fueron legalizados y notarizados.
- Se realizaron 8 informes de Certificación de Contratos a la Contraloría General de la República (CGR), bajo el sistema TRE.
- Se realizaron 3 Asesorías a la División de Compras y Contrataciones en los aspectos legales que conllevan los procesos de compras
- 16 comunicaciones elaboradas por la Dirección de Orientación y Defensoría, fueron revisadas y analizadas por la Dirección Jurídica, antes de ser enviadas a empresas y afiliados al SDSS,
- Se realizó una representación de los afiliados afectados ante el CNSS, en calidad de entidad técnica.
- 2 socializaciones fueron realizadas con los departamentos y oficinas provinciales sobre las novedades del SDSS, normativas y resoluciones emitidas por las instituciones del sistema.

Acciones de Defensoría Colectiva

Por su relevancia para el avance y consolidación de la protección social en el país, la DIDA estudia de manera sistemática las normas y resoluciones emitidas por las instancias decisorias del SDSS, y durante el primer trimestre del presente año presentó x acciones de Defensoría Colectiva, contribuyendo de manera decisiva a



garantizar los beneficios de los afiliados, entre las que podemos citar:

- Observaciones solicitadas a la DIDA sobre la propuesta para la creación de una “Procuraduría Especializada para la Defensa de la Seguridad Social” y respuesta a la solicitud por escrito del catálogo de denuncias del Sistema Dominicano de Seguridad Social y cuáles de estas son más comunes estadísticamente.
- Atendiendo que a la fecha aún existe un universo de afiliado, más de 2,500 que aguardan por su traspaso de CCI al Sistema de Reparto, quienes al momento de afiliarse a una AFP tenían menos de 45 años de edad. Fue elaborada y firmada la comunicación D000053 de fecha 23/01/2023 con asunto: “Reiteración de la urgente necesidad de Traspasos de Cuenta de Capitalización Individual (CCI) al Sistema de Reparto de afiliados menores de 45 años de edad (edad actuarial 44) con derechos adquiridos”, Fue solicitado se apruebe el traspaso de dichos servidores, reiterando comunicaciones y propuestas anteriores”, con copia a la SIPEN, Gerencia General CNSS y Comisión Permanente de Pensiones. 24/01/2023
- A propósito de la reciente emisión de las resoluciones del CNSS No. 562-04 y 563-01 de fecha 26 de enero de 2023, sobre el conflicto de suspensión de servicios del Colegio Médico Dominicano (CMD) a distintas Administradoras de Riesgos de Salud (ARS). Fue elaborada y firmada la comunicación D000065 de fecha 26/01/2023 indicando DIDA que saluda solución contribuye a mermar conflicto, no obstante, hay aspectos que quedan pendientes: a) Se explique a la población de manera detallada en que se traducen estas soluciones al afiliado; b) Se establezca un tarifario de servicios médicos, clasificado por especialidades, nivel de atención y de categoría de los establecimientos médicos; c) Se debe sincerizar el sistema para obtener un resultado real y definitivo, toda vez que no contamos con datos ciertos sobre los costos de los procedimientos, pagos de diferencias a cargo de los afiliados; d) Se tome en cuenta que los servicios debieron ser siempre garantizados conforme a las prestaciones



contempladas en el Régimen Contributivo independientemente de los conflictos suscitados entre las ARS/PSS.

Solicitud de revisión de la Resolución Núm. 543-04, que ratifica la postura enarbolada en su normativa 374-05, en la cual declara improcedente la devolución de los aportes a los afiliados al Sistema de Reparto, en el entendido de que quedaron pendientes de observar situaciones puntuales de trabajadores afectados en sus prestaciones previsionales por esta afiliación, en la que se hace referencia al caso de un afiliado al sistema de reparto. Fue elaborada firmada y despachada la comunicación DIDA D000126 de fecha 03 de febrero de 2023, recibida el 06 de febrero de 2023; con sus anexos:

- Comunicación DIDA D000446 de fecha 01 de marzo de 2021 dirigida al CNSS con asunto: “Presentación de casos relativos a la devolución de aportes y/o transferencia de aportes desde el Sistema de Reparto”.
- Comunicación DIDA D003571 de fecha 13 de octubre de 2017 dirigida al CNSS con asunto: “Notificación de inconformidad respecto a la resolución 374-05 d/f 01/10/2015, solicitud de reconsideración ante los afiliados afectados y presentación de propuestas”.
- Comunicación D000998 de fecha 27 de septiembre de 2005 dirigida al CNSS con asunto: “Caso de un afiliado al Sistema de reparto, sobre devolución de fondos cotizados”.



2.4-Desempeño de la Tecnología

Avances en Materia de Tecnología, innovaciones e implementaciones.

Renovación de licencias de los programas informáticos vigentes (software)

Se tramita la solicitud para la renovación de licencia y soporte de plataforma de backup Veritas Netbackup, para el periodo 28/02/2023 al 27/02/2024, con la actualización a la última versión estable del Master Server y los agentes en funcionamiento.

Se tramita la solicitud para la renovación de licencia y solución de seguridad, antivirus: Kaspersky Endpoint Security for Business para 300 usuarios y solución de seguridad, antivirus: Kasperky Security 8.0 for Microsoft Exchange server para 300 usuarios, para el periodo 07/03/2023 al 09/03/2024.

Se tramita la solicitud para la renovación de Soporte y Servicios del Dispositivo de Almacenamiento (storage) Hitachi VSP G200, para el periodo 01/02/2023 al 31/01/2024.

Se tramita la solicitud de adquisición de cuatro (4) nuevas licencias para la Suite para Diseño Gráfico de Adobe Creative Cloud All Apps, a ser utilizadas por la Dirección de Comunicaciones, Dirección de Promoción y el nuevo personal Manejador de Páginas Web en la Dirección de Tecnología.

Implementación de Políticas del Sistema de Ciberseguridad

Se recibió desde el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), del Equipo Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos (CSIRT-RD) y del Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), los indicadores de compromiso relacionados con la infraestructura de red perteneciente a Trickbot, Ursnif, y IcedID, para conocimiento y acción, de ser pertinente.

Trickbot es un malware altamente modular, capaz de realizar una serie de acciones en una red, como robar información o lanzar ransomware. Ursnif (también conocido como Gozi) se identifica



como un troyano bancario, pero sus variantes también incluyen componentes (puertas traseras, software espía, inyectores de archivos, etc.) capaces de una amplia variedad de comportamientos. IcedID (también conocido como BokBot) se identifica como un troyano bancario que se dirige a la información financiera de los usuarios y es capaz de actuar como un eliminador de otro malware. Esta información se proporciona únicamente con fines de ciberdefensa. Al no observarse actividad a través del monitoreo continuo, no se reportó ningún evento al CSIRT-RD.

Continuar con el proyecto e Implementación de la APP Móvil MiDIDA para facilitar la comunicación permanente con los usuarios.

Se realizaron mejoras visuales proyectadas para el lanzamiento de una versión de la App, posterior al lanzamiento inicial en el mes de mayo 2023, como parte de una actualización general, aprovechando ese tiempo para recolectar el uso de los usuarios y, por ende, se tendrán las informaciones necesarias para publicar un APP más acorde al usuario.

Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejora de procesos.

En fecha 11/02/2023, técnicos de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación participaron en una reunión convocada por la OGTIC, para seguimiento al funcionamiento de la API que sirve como interface entre el servicio de la TSS y la OGTIC para solicitud y consulta de NSS a mayores de edad en el portal www.gob.do.

En esta reunión se verificaron los puntos sobre los parámetros que se deben suministrar en la solicitud y también en la consulta de NSS, así como otros aspectos a tomar en cuenta para la conexión y validación de datos desde el lado de OGTIC; antes de los datos pasar por la API el requerimiento al servicio provisto por TSS.



Certificaciones obtenidas (NORTIC).

Se mantiene vigente la recertificación de la DIDA en las NORTIC A2, A3, A4 y E1 hasta el mes de noviembre 2023, de conformidad al cumplimiento de las auditorías y de vencerse el tiempo establecido por OGTIC para una nueva valoración o recertificación de las NORTIC.

Participación de Mujeres en TIC.

La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, cuenta entre su personal con dos (2) mujeres, una ocupa la posición de Encargada del Departamento de Operaciones TIC y la otra, en la posición de Soporte Técnico Informático.

Resultados iTICge.

Al mes de marzo 2023, el indicador de iTICge tiene 76.40% de cumplimiento, el cual permanecerá así hasta que los auditores de la OGTIG realicen otro levantamiento en coordinación con la Dirección de Tecnología de la Información Y Comunicación.



2.5-Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Principales actividades realizadas y coordinadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo:

- Participamos en la formulación del presupuesto del año 2023 en coordinación con la Dirección Financiera.
- Se elaboró el resumen de la memoria 2022 para enviar al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).
- Se revisó y actualizó la matriz de formulación del POA para ser aplicada en el año 2023.
- Se realizó la matriz de monitoreo y seguimiento del POA 2023 mensual, tomando como referencia la matriz del POA 2023.
- Se está aplicando la matriz de monitoreo del POA 2023 de forma mensual, midiendo el avance de cumplimiento de metas trimestral.
- Se realizó la revisión del POA institucional año 2023 por un monto de RD\$380 millones.
- Se realizó la formulación del POA institucional año 2023 por un monto de RD\$805 millones.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del primer trimestre 2023.
- Se cargó en el SIGEF el cumplimiento de las metas físicas de los 3 productos misionales, la justificación de los desvíos y las evidencias del primer trimestre 2023.
- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del año 2022 y se registró en el SIGEF en el mes de enero 2023 y remitido a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).



- Se realizó el informe de autoevaluación de las metas físicas y financieras del cuarto trimestre 2022.
- Se cargó en el SIGEF el cumplimiento de las metas físicas de los productos misionales, la justificación de los desvíos y las evidencias del cuarto trimestre 2022 en el mes de enero 2023.
- Se realizó el informe de ejecución y evaluación del POA 2022, con la finalidad de enviarlo a la Dirección de Recursos Humanos a requerimiento del Ministerio de Administración de Personal (MAP).
- Se elaboraron tres (3) informes estadísticos correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo para ser publicados en la página de transparencia.
- Se elaboró la Memoria Institucional del año 2022 y se envió en formato físico-impreso al Ministerio de la Presidencia.
- Se realizó un resumen de la Memoria Institucional 2022 y se envió al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) en formato digital.
- Está en proceso de realización la primera encuesta cuatrimestral (enero-abril) del año 2023 para medir la satisfacción de usuarios, según la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).
- Se elaboró el primer reporte sobre la valoración de los servicios prestados por la institución a los usuarios de la DIDA.
- Se realizaron los manuales de inducción de personal y de Recursos Humanos y entregados para su revisión por parte del área correspondiente.

Se le dio seguimiento semanal al cumplimiento de los atributos de calidad comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, alcanzando un nivel de cumplimiento de:



- Disponibilidad de la información 87%
 - Cortesía 94%
 - Disponibilidad de la información 93
 - Tiempo de respuesta 100%
 - Accesibilidad 99%
 - Tiempo de respuesta 100%
 - Cortesía 98%
- Continuamos con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la cual al 31 de marzo cerro con una calificación de 26%, superando en un 77% la obtenida al cierre del último del trimestre del año 2022.
- Se realizó el autodiagnóstico CAF bajo la guía 2020 correspondiente al año 2023.
 - Se realizó la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), mediante el diagnóstico de los cinco criterios facilitadores aplicando, Planificación, Desarrollo Control y Actuación (PDCA) y los cuatros criterios de resultados, mediante la evaluación de tendencias y logros de los objetivos.

2.6-Desempeño del Área de Comunicación

Acciones realizadas por comunicación

- 23,506 visitas recibidas de forma periódica a la página web en los primeros tres (3) meses del año 2023 por más de 10 países.
- 1 capsula educativa realizada sobre Mensaje informativo sobre el Día internacional de la Mujer.
- Se brindaron 563 Asistencias a través del INFO DIDA.
- Se realizaron 8 participaciones de técnicos en programas de entrevistas a través de medios de comunicación, radio, televisión, prensa escrita y medios digitales, a nivel nacional.



- Se enviaron 61 Servicios de noticias a más de 3 mil usuarios por medios electrónicos.
- Se publicaron 169 Publicaciones en Facebook, Instagram y Tweets, respectivamente.

Se elaboraron los siguientes materiales educativos e informativos:

- Suelto sobre devolución de aportes
- Mapa sobre las ubicaciones de las oficinas DIDA a nivel provincial.
- Porta tu carnet, Semana Santa 2023
- Etiqueta informativa botella de agua, campaña Semana Santa 2023
- Volante tiro y retiro, Semana Santa 2023
- Manual sobre el SDSS
- Stiker campaña ahorro de agua
- DIDA el Boletín No. 1
- Dos ABC; uno sobre subsidio por maternidad y otro de lactancia

Acciones de difusión a través de Grupos de Whatsapp, Intranet, Página Web:

- 15-Difusiones de nota de prensa a través de la página web;
- 6-Difusiones a través del intranet;
- 5-difusiones a través de Grupos Whatsapp,



3-Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1-Nivel de satisfacción con el servicio

Está en proceso la realización de la primera encuesta cuatrimestral del año 2023(enero-abril), para medir la satisfacción ciudadana de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en cumplimiento a los atributos comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, la cual termina en el mes de abril 2023.

Resultados del área Misional de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS.

Los resultados del monitoreo realizado a 46 Centros del Primer Nivel de Atención (CPNA) mediante 333 encuestas realizadas en el primer trimestre, arrojó un nivel de conocimiento promedio de 85% y un nivel de satisfacción promedio de 99%.

Los resultados del monitoreo realizado a 14 Centros de Salud del Segundo y Tercer Nivel de Atención (Hospitales), mediante 157 encuestas realizadas en el primer trimestre, arrojó un nivel de conocimiento de 90% y un nivel de satisfacción promedio de 94%.

Los resultados del monitoreo realizado a 23 Centros de Salud Privados, mediante 184 encuestas realizadas en el primer trimestre, arrojó un nivel de conocimiento de 91% en promedio y un nivel de satisfacción promedio de 93%.

Se realizó el primer informe de satisfacción y valoración de los servicios brindados por la DIDA a los afiliados a través de los buzones de sugerencia instalados en todas las oficinas a nivel nacional, para medir el nivel de satisfacción y valoración de los servicios recibidos. Las opiniones de 1,361 usuarios recogidas en los buzones de sugerencia mostraron los siguientes resultados:



- El 98.38% de los usuarios valora el servicio recibido como excelente y bueno.
- El 98.46% de los usuarios valora el trato, cortesía y la atención en el servicio recibido como excelente y bueno.
- El 98.31% de los usuarios afirma que la información solicitada estuvo disponible.
- El 98.41% de los usuarios estuvo satisfecho con el tiempo en que recibió el servicio, calificándolo de excelente y bueno.
- El 98.31% de los usuarios afirmó que le fue fácil recibir el servicio solicitado.
- El 96.64% de los usuarios afirmó que recibió el servicio en menos de una hora, calificándolo de excelente y bueno.
- El 60% de los afiliados se enteraron de la DIDA a través de compañeros de trabajo, un familiar o un amigo, el 11.90% se enteró a través de las actividades de promoción de la institución, un 9.38% a través de los medios de comunicación y un 18.91% a través de otros medios.

3.2-Nivel de cumplimiento acceso a la información

Las 6 solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, fueron resueltas dentro de los plazos establecidos, solicitudes quedaron pendientes.

Cuadro 6

Solicitudes Atendidas por la oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Periodo enero-marzo 2023				
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas	Rechazadas
Física	0	0	0	0
Electrónica	6	3	6	0
311	0	0	0	0
Otras	0	0	0	0
Total	6	3	6	0

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)



3.3-Principales quejas, reclamaciones y denuncias atendidas según causas

Cuadro No.7

Principales Quejas y Reclamaciones Recibidas Según Causas Enero-Marzo 2023	1T 2023
Solicitud de pensión solidaria por vejez	2121
Solicitud de asignación de NSS a mayor de edad	1813
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos ambulatorios	891
Solicitud de inclusión de cédula en la base de datos del SDSS de menor a mayor de edad	546
Corrección de datos personales en el SUIR	540
Solicitud de Carta de no Cobertura en el PDSS en medicamentos de alto costo	385
Afiliación de manera irregular a una ARS	378
Solicitud de Traspaso de CCI a Reparto	253
Cambio de ARS por más de 6 meses sin cotizar al SDSS	206
Denegación de traspaso de CCI a Reparto por falta de requisitos legales	149
Tardanza en entrega de la pensión por vejez	87
Retraso en el pago del subsidio por lactancia	28
Trámite de asesoría legal sobre Seguro Familiar de Salud por limite y/o gradualidad de cobertura	20
Solicitud de baja en el SUIR por figurar en nómina de su ex empleador	12
Denegación de prestaciones en especies a través del SRL	5
Tramite de asesoría legal sobre SRL	4
Otros	957
Total General	8395

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



4-Principales acciones implementadas por la Dirección General en apoyo a las funciones propias de la institución y a las Políticas Públicas del Gobierno:

Conmemoración Día Internacional de la Mujer

La Directora General de la DIDA, consideró que las empleadas de la entidad han contribuido a crear la conciencia de los derechos de seguridad social en la población afiliada en los seguros del sistema y a estructurar el accionar de la institución en la defensa de estas prerrogativas hasta hace poco ignoradas en el país.

La Directora General emitió sus consideraciones en un conversatorio organizado por el Punto Focal de Género (PFG) para conmemorar el Día Internacional de la Mujer, con la intención de valorar la capacidad y la consagración de las servidoras que contribuyen a consolidar el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

DIDA propone aunar esfuerzos para Educación en Seguridad Social en la República Dominicana

La Directora General de la DIDA participo en el Conversatorio "Presente y futuro del Sistema Previsional Chileno: apuntes para el Sistema Dominicano de Pensiones", a cargo del Exsuperintendente de Pensiones de Chile Julio Bustamante, donde propuso aunar esfuerzos para garantizar que la población conozca sus deberes y derechos en seguridad social.

"Es evidente que la Educación en seguridad social y en este caso específicamente en pensiones, es fundamental para que la población pueda acceder a los beneficios previsionales contenidos en el Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia, es por ello que desde la DIDA, estamos conscientes de la necesidad de la alianza público-privada para que a través de un esfuerzo conjunto, educar a la población en esta materia, y lograr el establecimiento de una cultura de seguridad social en el país



La DIDA apoya actos que resaltan el aporte de la mujer dominicana

La Directora General de la DIDA participó en la conferencia magistral titulada: “Incidencia de la Mujer en el Desarrollo del País”, dictada por la Vice Presidenta y también presidenta del Gabinete Eléctrico, Sra. Raquel Peña Rodríguez, como parte de las actividades conmemorativas del Día Internacional de la Mujer.

La DIDA ejemplo de ética y transparencia

La Directora General de la DIDA participó en la Celebración del Día Internacional de Datos Abiertos y la premiación del 4to Concurso Nacional de Periodismo de Datos, realizado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, como parte del programa Gobierno Abierto, Información Pública y Datos en Formatos Abiertos, del cual la DIDA forma parte.

La DIDA cuenta con una sección de datos abiertos en su Portal de Transparencia, donde se cuelgan estadísticas relevantes que pueden ser utilizadas para generar políticas públicas en favor de los afiliados a la seguridad social, además de transparentar todo lo relativo a la gestión y desarrollo institucional, alineado con el programa de gobierno del presidente Luis Abinader, de impulsar un Estado abierto que fortalezca la democracia, la transparencia y mejore la calidad de vida de los dominicanos.

“Desde la DIDA tenemos el compromiso con la transparencia, la integridad y el cumplimiento de las normas, ejemplo de esto es que todos los ciudadanos tienen el acceso a la información institucional, a través de nuestro portal de transparencia, el cual es evaluado de forma periódica por la Dirección General de Ética e Integridad, siendo la última calificación otorgada por este organismo de 99.66, número que exhibimos con orgullo.

El MISPAS reconoce la DIDA aplicación enfoque género en salud



La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), recibió un reconocimiento del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), por asumir las pautas para una Agenda por la Salud, la igualdad y los derechos de las mujeres, contribuyendo a la ejecución del Plan Estratégico de Transversalización del Enfoque de Género en el Sistema Nacional de Salud, 2022-2030.

El reconocimiento fue recibido por la encargada de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la institución, quien ostentó la representación de la Directora General en el acto celebrado en la sede del ministerio, en ocasión del Día Internacional de la Mujer.

Directora General de la DIDA participa en el programa “Nuevo Diario en la Tarde”

La Directora General, resaltó en el programa “Nuevo Diario en la Tarde” la participación de las mujeres en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en el caso de la DIDA, el 53% de los usuarios que utilizan los servicios son mujeres.

La Directora General de la DIDA, informó que dentro de los colaboradores de la DIDA, más del 41% son jóvenes, el 61% del total son mujeres y el 73% de estas pertenecen a la primera línea de dirección.

En virtud del natalicio del Doctor José Francisco Peña Gómez, se trataron temas sobre su ideología política, en función de esto la funcionaria resaltó los aportes del fenecido líder político en temas de protección social y seguridad social, punto neurálgico dentro de las Políticas Públicas del Presidente Luis Abinader y anhelo materializado por el presidente Hipólito Mejía con la promulgación de la Ley 87-01 de Seguridad Social en su cuatrienio 2000-2004

La DIDA participa en el 1er Foro “La Voz del Paciente” de Centroamérica y el Caribe de BioRed Dominicana

La Directora General de la DIDA, disertó en el Panel de Expertos 1er. Foro “La Voz del Paciente” dijo es prioridad para las entidades



de la Seguridad Social, la cobertura de tratamiento para enfermedades crónicas como, la Esclerosis Múltiple, Artritis reumatoides, Mieloma múltiple, entre otros.

Este primer Foro, es un esfuerzo conjunto de organismos y entidades públicas, responsables de velar por pacientes que afrontan enfermedades crónicas y que busca enfatizar que los pacientes y todos los usuarios de los servicios de salud, cuenten con las informaciones pertinentes donde se les pueda garantizar el acceso, la cobertura continua y oportuna de medicamentos de calidad.

La DIDA y el CNSS buscan solucionar pensión servidores públicos

La DIDA y la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), escucharon las demandas del Movimiento para Pensiones de los Servidores Públicos (MOPESSEP), relativas al derecho a traspaso del Sistema de Capitalización Individual (CCI) al Sistema de Reparto, de miles de trabajadores del sector público.

En el encuentro con los representantes del MOPESSEP, se explicó que se realizan las gestiones para que, de manera definitiva, se solucione este reclamo impulsado por la DIDA y que cuenta con la voluntad social y política del presidente Luis Abinader Corona para resolverlo.

La DIDA ha recibido y orientado más de 9 mil afiliados reclamantes de este derecho y ha remitido al CNSS unos 3 mil casos formalizados de servidores públicos de diferentes ramas profesionales y movimientos sociales, entre los que destacan el MOPESSEP, el Observatorio Nacional para la Protección al Consumidor (OMPECO) y gremios de enfermería, entre otros, de los cuales más de 500 casos fueron resueltos por intervención de la DIDA, quedando pendientes de solución más de 2 mil casos de afiliados que, por no cumplir con el requisito de más de 45 años de edad al año 2003, establecido en la resolución 289-03 del 15 de marzo del 2012, no pueden traspasar sus fondos de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) al Sistema de Reparto.



La Directora General sugiere sincerar costos SFS Régimen Contributivo

La Directora General de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), expresó su preocupación con la prolongación del impasse que impide a los afiliados del Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo, las atenciones de salud garantizadas por las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).

En carta dirigida a los miembros del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), vía su presidente Luis Miguel De Camps, un día después de las resoluciones 562-04 y 563-01 emitida por el organismo, Serrata Méndez, plantea sincerar el sistema para un resultado real y definitivo. a las diferencias del Colegio Médico Dominicano (CMD), las Sociedades Médicas Especializadas y las ARS.

Argumentó que “no contamos con datos ciertos sobre los costos de los procedimientos, pagos de diferencias a cargo de los afiliados, pagos que realizan las ARS a los Prestadores de Servicios de Salud, entre otros, que coadyuven a la toma de decisiones y de esta forma se realicen los ajustes necesarios de manera transparente”.



5-Anexos

Anexo 1

Distribución de Asistencias Brindadas por Tipos de Seguros			
Enero-Marzo 2023			
Tipos de Seguros		Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS		138,817	38
Seguro Familiar de Salud (SFS)		135,107	37
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)		92,623	25
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)		1,892	
Total General		368,439	100

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Anexo 2

Quejas, Reclamaciones y Denuncias Atendidas por Tipos de Seguros			
Enero-Marzo 2023			
Tipos de Seguros		Cantidad	%
Informaciones Generales del SDSS		3,131	37
Seguro Familiar de Salud (SFS)		2,780	33
Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS)		2,470	29
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)		14	1
Total General		8,395	100

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Anexo 3

Charlas Y Talleres Impartidas a Instituciones Públicas y Privadas, Periodo Enero-Marzo Año 2023							
Charlas	Institución Beneficiaria	Participantes				Provincia	Fecha
		Género Masculino	Género Femenino	Total	Adultos Mayores		
1	Centro del Primer Nivel de Atención (CPNA) El Samán	19	25	44	44	Mao	20/01/2023
1	Centro del Primer Nivel de Atención (CPNA) Piloto	44	39	83	83	Mao	31/01/2023
1	Centro de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI), Los Solares de Milton	2	13	15	0	Barahona	06/01/2023
1	Escuela Básica Baitoita	5	11	16	2	Barahona	27/01/2023
1	Charla Virtual	13	28	41	1	Oficina Central	31/01/2023
1	CARD (Conversatorio)	1	3	4	0	Santiago	19/01/2023
1	Colmado (Conversatorio)	2	0	2	2	Samaná	27/01/2023
1	Junta Municipal Santa Bárbara (Conversatorio)	6	5	11	0	Samaná	10/01/2023
1	Marina de Guerra	27	0	27	0	Samaná	24/01/2023
1	Instituto Politécnico Pedro Feliciano Martínez	20	28	48	0	San Pedro de Macorís	24/01/2023
1	Junta de Vecinos Rosa María Rodríguez	10	7	17	7	Mao	03/02/2023
1	Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) 1	6	10	16	0	Oficina Central	22/02/2023
1	Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) 2	5	6	11	0	Oficina Central	23/02/2023
1	Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información (OGTI)	1	7	8	0	Oficina Central	16/02/2023
1	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP), Conversatorio	2	6	8	8	Santiago	16/02/2023
1	Conversatorio Junta Municipal Santa Bárbara	11	5	16	0	Samaná	10/01/2023
1	Centro del Primer Nivel de Atención (CPNA) El Tanque	4	9	13	0	Bahoruco	23/02/2023
1	Centro Educativo José Francisco Peña Gómez	2	17	19	0	Bahoruco	22/02/2023
1	Supermercado Olé (2)	16	5	21	0	Bávaro	28/02/2023
1	Supermercado Olé (1)	13	14	27	0	Bávaro	28/02/2023



1	Hogar de Ancianos Padre Abreu	1	11	12	0	La Romana	15/02/2023
1	Fundación Venzan	1	20	21	0	La Romana	03/02/2023
1	Conversatorio Hospital Municipal de Castañuelas	0	6	6	3	Mao	16/03/2023
1	Bienes Nacionales	1	8	9	1	La Vega	27/03/2023
1	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI)	7	10	17	0	La Vega	17/03/2023
1	Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU)	8	6	14	0	La Vega	24/03/2023
1	Junta Municipal Río Verde, Cutupú	10	25	35	5	La Vega	06/03/2023
1	Empacadora Bananera Seferino Corporán	15	2	17	0	Azua	15/03/2023
1	Ayuntamiento Municipal Las Yayas	14	5	19	0	Azua	17/03/2023
1	Fiscalía de Azua	8	8	16	0	Azua	03/03/2023
1	Escuela Básica Silvestre Antonio Guzmán	12	30	42	0	Azua	15/03/2023
1	Centro Médico Punta Cana	2	27	29	0	Bávaro	29/03/2023
1	Empresa CANAMIX, SRL	14	1	15	0	Bávaro	17/03/2023
1	Charla Virtual	1	20	21	0	Oficina Central	10/02/2023
1	Ministerio de Interior y Policía	3	24	27	0	Oficina Central	29/03/2023
1	Oficina Nacional de Estadísticas (ONE)	15	44	59	1	Oficina Central	29/03/2023
1	Empresa Sigma Alimentos	5	17	22	0	Oficina Central	22/03/2023
1	Instituto de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) (1)	1	12	13	0	San Juan de la Maguana	17/03/2023
1	Instituto de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) (2)	2	9	11	0	San Juan de la Maguana	24/03/2023
1	Instituto de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) (3)	2	7	9	0	San Juan de la Maguana	31/03/2023
1	Escuela Primaria Hermanos Trejos	1	31	32	0	Higüey	15/03/2023
1	Junta de Vecinos Bijao	8	7	15	13	San Francisco de Macorís	22/03/2023
1	Partido Revolucionario Moderno	7	8	15	12	San Francisco	23/03/2023



3. Bueno	24	6	12	42	3.09%
2, Regular	0	1	3	4	0.29%
1, Malo	0	1	2	3	0.22%
NS, No Sé	4	0	12	16	1.18%
Total	312	494	555	1361	100.00%
Está satisfecho con el tiempo en que recibió el servicio					
4, Excelente	284	486	524	1294	95.08%
3. Bueno	24	6	14	44	3.23%
2, Regular	0	1	2	3	0.22%
1, Malo	0	1	2	3	0.22%
NS, No Sé	4	0	13	17	1.25%
Total	312	494	555	1361	100.00%
Le fue fácil recibir el servicio solicitado					
4, Excelente	284	486	537	1307	96.03%
3. Bueno	24	6	1	31	2.28%
2, Regular	0	1	1	2	0.15%
1, Malo	0	1	3	4	0.29%
NS, No Sé	4	0	13	17	1.25%
Total	312	494	555	1361	100.00%
Vía por la Cual se enteró de la DIDA					
Medios de Comunicación	161	96	23	280	9.38%
Promoción de la Institución	10	210	365	585	11.90%
Compañeros de Trabajo, Familiar o Amigo.	123	156	137	416	59.80%
Otro.	18	32	30	80	18.91%
Total	312	494	555	1361	100.00%
Tiempo recibió					
Menos de 1 hora	312	337	220	869	96.64%
De 1 a 2 horas	0	156	332	488	3.36%
De 2 a 3 horas	0	1	0	1	0.00%
Mas de 3 horas	0	0	3	3	0.00%
No respondió	0	0	0	0	0.00%
Total	312	494	555	1361	100.00%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

